


АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Декаан СПФ  
  
Т.В. Поштарева  
«15» февраля 2023 г.



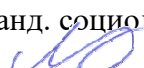
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Этика профессиональной деятельности

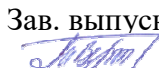
Специальность: 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома


Квалификация выпускника – Техник


Форма обучения: очная

Год начала подготовки – 2023

Разработана  
Канд. социол. наук, доцент кафедры СТ  
 К.Ю. Мелконян

Согласована  
Зав. выпускающей кафедрой СТ  
 Т.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры  
от «13» февраля 2023 г.  
протокол № 7  
Зав. кафедрой  Т.В. Вергун

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии факультета  
от «15» февраля 2023 г.  
протокол № 6  
Председатель УМК  
 Т.В. Поштарева

Ставрополь 2023 г.

## Содержание

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ .....	4
5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ .....	5
5.1. Содержание дисциплины .....	5
5.2. Структура дисциплины.....	7
5.3. Практические занятия и семинары .....	8
5.4. Лабораторные работы .....	8
5.5. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа) .....	8
5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины.....	8
6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	8
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	10
8.1. Основная литература .....	12
8.2. Дополнительная литература.....	12
8.3. Программное обеспечение .....	12
8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы..	12
8.5. Методические указания и материалы по видам занятий.....	13
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	16
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	17

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Этика профессиональной деятельности» являются:  
– формирование знаний о специфике этических проблем в профессии, сформировать культуру профессионального труда, этическое сознание, моральную систему ценностей, знания делового этикета.

Задачами дисциплины являются:

- сформировать понятие профессионального долга и чести,
- привить навыки культуры общения, как с клиентами, так и со своими коллегами.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина ОП.05 Этика профессиональной деятельности относится к Общепрофессиональному циклу, Обязательная часть. Данная дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП в соответствии с ФГОС по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
	Психология общения
	Основы предпринимательской деятельности

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций по данной специальности:

а) общих (ОК)

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

В результате изучения учебного материала по дисциплине «Этика профессиональной деятельности» студент должен:

уметь:

- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;
- решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия;
- развивать систему клиентских отношений с учетом требований потребителя.

знать:

- этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания,

- основы и особенности профессиональной этики и этикета

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 24 часов.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		2 (ОО) ** / 4 (ОО)*
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	24	24
в том числе:		
Лекции (Л)	12	12

Практические занятия (ПЗ)		
Семинары (С)	12	12
Лабораторные работы (ЛР)		
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчётно-графические работы		
Контрольная работа		
Курсовая работа		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	-	-
Вид промежуточной аттестации		Контрольная работа
Общая трудоёмкость, час	24	24

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела(темы)	Наименование раздела(темы)	Содержание раздела(темы)
1	Этика как наука о морали. Основные категории этики	<p>Генезис и историческая эволюция понятий «этика», «мораль», «нравственность», их различные смысловые значения в современном языке. Этика как «практическая философия», теория морали. Предпосылки возникновения морали. Происхождение морали как философская проблема. Мораль как выражение потребности и способности человека строить гармонические отношения с другими, общественная форма отношений между людьми, мера их человечности. Своеобразие связи морали с бытием. Назначения морали. Специфика моральных норм, отличия от права.</p> <p>Определения этики с философской и православной точек зрения. Задачи и цели этики. Предмет этики. Связь этики с психологией. Проблема соотношения нормативно-ценностного и теоретического знания в этике. Сущность нормативной этики как связующего звена между этической теорией и моралью как формой общественного сознания.</p> <p>Основные категории этики. Развитие этических взглядов в истории философии.</p>
2	Профессиональная этика и	Место и роль профессиональной этики в

	<p>профессиональная мораль</p>	<p>общей системе нравственных отношений современного общества. Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях.</p> <p>Назначение профессиональной этики. Основные понятия, принципы и методы профессиональной этики работников сервиса (принцип моральной ответственности перед клиентом; принцип моральной ответственности перед профессией и коллегами; принцип моральной ответственности перед обществом и др.).</p> <p>Профессионально-этические кодексы. Этические требования к профессиональному поведению и ценностям в этических кодексах.</p> <p>Пути и средства формирования нравственно-этической культуры в различных профессиях. Понятие профессиональной морали. Связь технологически целесообразных и моральных сторон профессиональных групп. Основные принципы профессиональной морали: профессиональный долг, профессиональная совесть, корпоративная честь и честность, профессиональное достоинство.</p> <p>Кодекс профессиональной этики работников сервисной сферы.</p>
<p>3</p>	<p>Профессиональное поведение работников сервисной сферы</p>	<p>Поведение человека как явление, его составляющие. Решение работником профессионально-этических задач при его взаимодействии с клиентом.</p> <p>Социальная роль работника сферы сервиса и ее составляющие. Роль клиента. Ожидания со стороны клиента и со стороны работника.</p> <p>Функции профессионального поведения работника. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника. Понятия о стиле обслуживания, сценарии обслуживания.</p> <p>Понятие об общении. Формы общения и его результаты. Стиль общения. Специфические особенности общения в сфере обслуживания.</p> <p>Понятие о культуре общения. Обстановка, расстояние между работником и клиентом, поза, жесты, мимика, интонация, другие паралингвистические средства общения. Положительный настрой, использование закрытых и открытых вопросов в беседе с клиентом, умение вы-</p>

		<p>слушать.</p> <p>Культура речи работника. Требования, предъявляемые к речи работника: содержательность, ясность, доходчивость, понятность, грамотность, выразительность.</p> <p>Пять ключевых этапов в процессе продажи услуг: установление контакта, разведка потребностей и возможностей клиента, презентация коммерческого предложения, работа с возражениями клиента, завершение продажи.</p> <p>Умение сформировать первое впечатление: компоненты первого впечатления, основные каналы (вербальный, звуковой, визуальный). Типы вопросов. Техники задавать вопросы, техники опроса клиента. Техники заинтересованного или активного слушания. Приемы успешной презентации. Типы возражений клиентов и техники работы с возражениями. Методы завершения продаж.</p>
4	<p>Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления</p>	<p>Понятие конфликта. Типология конфликтов. Внутриличностные, межличностные, групповые конфликты. Конфликты между личностью и организацией. Конфликты горизонтальные, вертикальные, смешанные. Конструктивные и деструктивные конфликты. Субъективные и объективные конфликты.</p> <p>Источники, причины и поводы конфликтов. Коммуникативные конфликты и их последствия. Конфликты и трудности коммуникации. Ошибки, разрушающие общение. Факторы, влияющие на общение. Барьеры общения. Коммуникативные просчеты. Структура конфликта, стадии его протекания.</p> <p>Стратегия поведения в конфликтных ситуациях: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество. Факторы, влияющие на выбор стратегии поведения в конфликте. Способы разрешения конфликтов между работником и клиентом. Этапы разрешения конфликтных ситуаций. Профилактика конфликтов.</p> <p>Понятие конфликтной личности. Типы трудных людей и модели поведения в общении с ними.</p> <p>Нравственно-психологические основы</p>

		выхода из конфликтных ситуаций.
5	Этические проблемы управления коллективом. Права и обязанности персонала	<p>Основные стили и типы управления. Влияние моральных норм на стиль управления, методы принятия решения. Схема управленческого процесса. Функции управленческой деятельности и связанные с ними психологические проблемы руководства. Способы решения проблем руководства. Этические приемы эффективного руководства. Система ценностей руководителя и ее роль в управленческой деятельности. Этичность методов подготовки управленческих решений.</p> <p>Понятие и формальная структура трудового коллектива. Классификация трудовых коллективов. Степень зрелости коллектива. Права и обязанности персонала. Неформальная структура коллектива и психологические механизмы регуляции коллективной деятельности: адаптация, коммуникация, идентификация и интеграция. Лидер неформальной группы. Типы лидеров.</p> <p>Морально-психологический климат коллектива. Степень сплоченности рабочей группы. Типы взаимоотношений в коллективе: невмешательство, теплая компания, задача, золотая середина и команда.</p> <p>Виды взаимоотношений в системе «руководитель – подчиненный»: приказание, внушение, участие и делегирование. Роль руководителя в становлении коллектива.</p>
6	Этикет и культура поведения работника сферы сервиса	<p>Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект. Требования современного этикета.</p> <p>Понятие этикета. Правила служебного этикета. Внешний вид, манеры, доброжелательность работника сферы сервиса. Другие составляющие этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки.</p>

## 5.2. Структура дисциплины

№раздела(	Наименованиераздела(темы)	Количествочасов
-----------	---------------------------	-----------------

темы)		Всего	Л	ПЗ(С)	ЛР	СР
1	Этика как наука о морали. Основные категории этики	4	2	2	-	-
2	Профессиональная этика и профессиональная мораль	4	2	2	-	-
3	Профессиональное поведение работников сервисной сферы	4	2	2	-	-
4	Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления	4	2	2	-	-
5	Этические проблемы управления коллективом. Права и обязанности персонала	4	2	2	-	-
6	Этикет и культура поведения работников сферы сервиса	4	2	2	-	-
	Общий объем	24	12	12	-	-

### 5.3. Практические занятия и семинары

№п/п	№раздела(темы)	Тема	Количество часов
1	1	Этика как наука о морали. Основные категории этики	2
2	2	Профессиональная этика и профессиональная мораль	2
3	3	Профессиональное поведение работников сервисной сферы	2
4	4	Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления	2
5	5	Этические проблемы управления коллективом. Права и обязанности персонала	2
6	6	Этикет и культура поведения работников сферы сервиса	2

### 5.4. Лабораторные работы

Не предусмотрены

### 5.5. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)

Не предусмотрены

### 5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины

Не предусмотрены

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- Технология разноуровневого (дифференцированного) обучения – предполагает осуществление познавательной деятельности студентов с учётом их индивидуальных способностей, возможностей и интересов, поощряя их реализовывать свой творческий потенциал. Создание и использование диагностических тестов является неотъемлемой частью данной технологии.

- Технология модульного обучения – предусматривает деление содержания дисциплины на достаточно автономные разделы (модули), интегрированные в общий курс.



- Технология индивидуализации обучения – помогает реализовывать личностно-ориентированный подход, учитывая индивидуальные особенности и потребности учащихся.

- Технология обучения в сотрудничестве – реализует идею взаимного обучения, осуществляя как индивидуальную, так и коллективную ответственность за решение учебных задач.

- Игровая технология – позволяет развивать навыки рассмотрения ряда возможных способов решения проблем, активизируя мышление студентов и раскрывая личностный потенциал каждого учащегося.

- Технология развития критического мышления – способствует формированию разносторонней личности, способной критически относиться к информации, умению отбирать информацию для решения поставленной задачи.

- Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) - расширяют рамки образовательного процесса, повышая его практическую направленность, способствуют интенсификации самостоятельной работы учащихся и повышению познавательной активности.

- Интернет-технологии – предоставляют широкие возможности для поиска информации, разработки международных научных проектов, ведения научных исследований.

#### **Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

– сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;

– обработка текстовой, графической и эмпирической информации;

– подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;

– самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;

– использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

#### **Активные и интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях**

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР)	Используемые активные и интерактивные образовательные технологии	Количество часов
3	С	Компьютерная презентация	2
4	С	Компьютерная презентация	2
5	С	Компьютерная презентация	2

### **7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям ОПОП по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома создаются фонды оценочных средств (комплект оценочных материалов).

#### **1. Примерные вопросы для устного опроса:**

1. Характеристика основных категорий этики.

2. Понятие и сущность профессиональной этики. Сущность профессиональной этики работников обслуживания.
3. Профессионально-этические кодексы. Профессиональный кодекс работника обслуживания.
4. Профессиональное поведение работника контактной зоны, его функции и основные требования, предъявляемые к работнику.
5. Основные этапы в процессе продажи услуг: установление контакта, разведка потребностей и возможностей клиента, презентация коммерческого предложения, работа с возражениями клиента, завершение продажи.
6. Умение сформировать первое впечатление: компоненты первого впечатления, основные каналы (вербальный, звуковой, визуальный).
7. Типы вопросов. Техники задавать вопросы, техники опроса клиента. Техники заинтересованного или активного слушания.
8. Приемы успешной презентации.
9. Типы возражений клиентов и техники работы с возражениями.
10. Методы завершения продаж.

## 2. Примерные задания практических работ

1	Сравнить определения этики и морали в разных источниках. Подготовить самостоятельные выступления по вопросам лекции. Написать эссе по вопросам для обсуждения. Подготовить выступление на тему «Основные категории этики в представлениях разных философов» (выбрать эпоху и философа).
2	Подготовить выступление о профессиональном кодексе профессии типа «человек – человек». Проанализировать кодексы профессионального поведения различных компаний. Сравнить проанализированный кодекс с профессиональным кодексом работника контактной зоны.
3	Смоделировать и инсценировать ситуации общения работника с клиентом, применяя требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника.
4	Придумать и подробно описать две конфликтные ситуации общения работника и клиента, в которых не прав работник не прав клиент. Определить суть конфликта и предложить пути его разрешения.
5	Подготовить выступление об одном из аспектов делового общения. Законспектировать темы: или управления коллективом. пы взаимоотношений в коллективе. Психологические проблемы взаимоотношений руководителя и персонала, пути разрешения конфликтов.
6	Подготовить выступление об одной из областей делового этикета

<b>ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ</b> <b>для промежуточной аттестации (контрольная работа)</b>
--

1. Этика как «практическая философия», теория морали. Определение и сущность морали.
2. Характеристика основных категорий этики.
3. Понятие и сущность профессиональной этики. Сущность профессиональной этики работников обслуживания.

4. Профессионально-этические кодексы. Профессиональный кодекс работника обслуживания.
5. Профессиональное поведение работника контактной зоны, его функции и основные требования, предъявляемые к работнику.
6. Основные этапы в процессе продажи услуг: установление контакта, разведка потребностей и возможностей клиента, презентация коммерческого предложения, работа с возражениями клиента, завершение продажи.
7. Умение сформировать первое впечатление: компоненты первого впечатления, основные каналы (вербальный, звуковой, визуальный).
8. Типы вопросов. Техники задавать вопросы, техники опроса клиента. Техники заинтересованного или активного слушания.
9. Приемы успешной презентации.
10. Типы возражений клиентов и техники работы с возражениями.
11. Методы завершения продаж.
12. Конфликты работника с клиентами: понятие о конфликте, виды конфликтов.
13. Нравственно-психологические основы конфликтов, их типология.
14. Структура конфликтов. Модели развития конфликтов и их исходы.
15. Основные способы и стратегии разрешения конфликтов.
16. Основные стили поведения при конфликтных ситуациях.
17. Типы конфликтных личностей.
18. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.
19. Понятие о морально-психологическом климате коллектива.
20. Основные стили и типы управления.
21. Этические приемы эффективного руководства. Система ценностей руководителя и ее роль в управленческой деятельности.
22. Права и обязанности персонала.
23. Этика делового общения как часть профессиональной деятельности. Общие этические принципы и характер делового общения.
24. Основные уровни делового общения (руководитель – подчиненный; подчиненный – руководитель; сотрудник – сотрудник).
25. Ведение деловой беседы. Ведение коммерческих переговоров.
26. Ведение делового совещания. Культура делового разговора.
27. Понятие, основные составляющие и положения служебного этикета работника сферы сервиса.
28. Телефонный этикет.
29. Эпистолярный этикет.
30. Этикет: сущность, функции, история. Требования этикета в современном мире.

#### КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ (контрольная работа)

**Оценка «отлично»** ставится, если студент: 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.

**Оценка «хорошо»** ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

**Оценка «удовлетворительно»** ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

**Оценка «неудовлетворительно»** ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворитель-

но» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Основная литература**

1. Скворцов, А. А. Этика : учебник для среднего профессионального образования / А. А. Скворцов. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 322 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11971-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511550>
2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Виговская, М.Е. Профессиональная этика и этикет: учеб. пособие / М.Е. Виговская. — М.: Дашков и К, 2015. — 145 с.
2. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477850>

### **8.3. Программное обеспечение**

Microsoft Windows – Операционная система

Microsoft Office – Офисное программное обеспечение (текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, почтовый клиент)

### **8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы**

- 1.) Официальный сайт Министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края – <http://mingkhsk.ru/>
- 2.) Портал «Реформа ЖКХ» – <https://www.reformagkh.ru/>
- 3.) Портал «ЖКХ» – <https://zhkh.su/>
- 4.) Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства – <https://dom.gosuslugi.ru/#!/main>
- 5.) Онлайн калькулятор расчета коммунальных платежей – <https://raschetgkh.ru/online-kalkulyator-rascheta-kommunalnykh-platezhej.html>
- 6.) Калькулятор коммунальных услуг – [http://eias.fas.gov.ru/calc\\_ku/](http://eias.fas.gov.ru/calc_ku/)
- 7.) Поисковая система Google. – <https://www.google.ru>
- 8.) Поисковая система Yandex. – <https://www.yandex.ru>
- 9.) Поисковая система Rambler. – <http://www.rambler.ru>
- 10.) Поисковая система Yahoo. – <https://www.yahoo.com/>

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Для практической подготовки обучающихся используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения среднего профессионального образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.